

FCC Aviso al Consumidor

Marcación Automática por Módem

Los consumidores han informado a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) que han recibido cargos por llamadas internacionales realizadas al usar los proveedores de servicio de Internet local (doméstico) para acceder a sitios Web. La FCC está vigilando esta situación. Hay algunas precauciones que puede tomar para evitar ser víctima de este tipo de situación.

Cómo Funciona

Algunos sitios Web promueven la descarga de programas para ver cierto material. Sin el conocimiento del usuario, el software descargado le desconecta el módem de su computadora y luego lo reconecta usando un número de larga distancia internacional. Algunos anuncios "pop-ups" de sitios Web pueden también instalar programas tipo espía que inician la misma acción en el módem de una computadora, aún sin la aceptación del usuario. El resultado es: el módem puede realmente hacer una llamada a lugares tan remotos como Chad, Madagascar, Vanatu, u otros países y luego el usuario recibe los cargos por una llamada internacional.

IMPORTANTE: No descargue programas del Internet sin leer las cláusulas de exención de responsabilidad. Algunos sitios Web pueden anunciarse como "gratuitos y sin censura" u ofrecen información que se puede descargar. Sin embargo debe aparecer una ventana con una cláusula de exención. La cláusula normalmente estipula los cargos posibles o el desvío del sitio Web. Puede decir, "usted será desconectado del número local de acceso a Internet y reconectado a una localidad internacional" (la cual puede ser Chad, Madagascar, Vanatu, o cualquier otro país). Es importante que los consumidores lean la cláusula de exención para informarse de los cargos antes de hacer clic aceptándolos. Si aún así optan por descargar el programa, los consumidores deben estar preparados para recibir cargos altos en su factura por llamadas internacionales. Es posible que aparezcan también cargos de una compañía que no es de telecomunicaciones la cual proporciona el servicio de facturación al sitio Web en cuestión.

Para minimizar el riesgo de que esto ocurra: 1) las personas deben pedir a su compañía de telefonía local el BLOQUEO INTERNACIONAL en la línea de la computadora; 2) las personas que tienen acceso a Internet de banda ancha deben considerar el deshabilitar sus módems; 3) las personas deben aprovechar los mecanismos de seguridad como "firewalls," programas antivirus, y antiespía y asegurarse que han descargado las últimas actualizaciones de sus sistemas operativos y aplicaciones de Internet.

(Sigue)



Presentación de una Queja con la FCC

Si usted enfrenta esta situación, puede presentar una queja informal con la FCC. La presentación de una queja informal con la FCC es gratuita. Su queja debe incluir su nombre, dirección, número de teléfono o números que están involucrados en la queja, un número de teléfono donde se le pueda encontrar en días laborales y el nombre de su compañía de larga distancia. Su queja debe tener la mayor información específica posible sobre la queja como es la explicación de las circunstancias que lo llevaron a presentarla, los nombres de todas las compañías telefónicas y otras involucradas con la queja, los nombres y teléfonos de los empleados de la compañía telefónica con los que habló en un esfuerzo por resolver su queja, las fechas cuando habló y cualquier otra información (tal como cualquier actividad sospechosa que involucre el uso de una computadora) que le pudiera ayudar a la FCC a procesar su queja.

Para presentar su queja electrónicamente, vaya a:

http://www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html. También puede hacerlo por correo electrónico: fccinfo@fcc.gov; por teléfono al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; o por escrito a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, DC 20554.

Presentación de una Queja con la Comisión Federal de Comercio (FTC)

Puede presentar su queja a la FTC por Internet al

[https://rn.ftc.gov/pls/dod/wsolcq\\$.startup?Z_ORG_CODE=PU01&Z_LANG_SEQ=2](https://rn.ftc.gov/pls/dod/wsolcq$.startup?Z_ORG_CODE=PU01&Z_LANG_SEQ=2).

También puede enviar su queja por escrito a la FTC a:

Consumer Response Center
Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580.

Para Más Información: Teléfono de la FTC sin costo: 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) voz; 1-866-653-4261, TTY.

###

Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a FCC504@fcc.gov.

Haga clic en <http://www.fcc.gov/cgb/contacts/> para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

12/11/06* - cpb



Federal Communications Commission ■ Consumer & Governmental Affairs Bureau ■ 445 12th St., SW ■ Washington, DC 20554
1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) ■ TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) ■ Fax: 1-866-418-0232 ■ www.fcc.gov/cgb